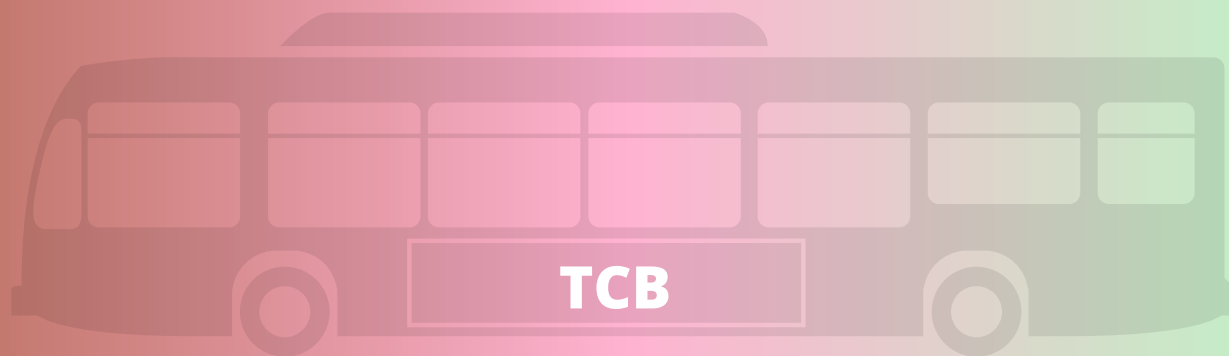




Terceiro relatório trimestral

2024





Apresentação

Apresentamos o relatório da Ouvidoria da Sociedade de Transportes Coletivos de Brasília - TCB - referente ao 3º trimestre de 2024, período entre julho e setembro. Aqui você encontrará uma síntese das manifestações recebidas pelo setor durante o citado período.

As demandas são referentes à própria operação no transporte público ou aos seus serviços terceirizados (transporte Escolar e DF Acessível). Você pode consultá-lo no endereço eletrônico: <https://www.tcb.df.gov.br>

Boa Leitura!





Total de Manifestações

Foram registradas um total de 23 (vinte e três) reclamações no trimestre. Houve portanto, uma redução de 41,03% em relação à quantidade de reclamações registradas no trimestre anterior.

Para maiores informações, consulte:

<http://www.painel.ouv.df.gov.br/>





Principais Assuntos:

Conduta do motorista de ônibus	➔	05
Transporte escolar	➔	03
Orientações sobre direito do consumidor	➔	02
Ambulâncias da rede SUS, SAMU	➔	02
Serviço de transporte público do DF	➔	02
Estado de conservação, manutenção de ônibus	➔	02
Assistência a deficientes físicos em unidades de saúde pública do DF	➔	01
Licitação pública	➔	01
Competência de outra esfera	➔	01
Gratuidade no transporte público coletivo do DF - profissionais da saúde	➔	01

Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br





Nossos Indicadores:



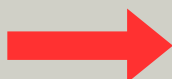
Recomendação

75%



Satisfação com o atendimento

75%



Satisfação com o sistema

75%



Satisfação com o serviço de Ouvidoria

75%



Resolutividade

71%



Satisfação com a resposta

75%

Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br





Desdobramentos:

Em relação ao trimestre anterior, percebemos que quase todos os nossos indicadores sofreram uma queda de 25 pontos percentuais, reduzindo dos 100% anteriores para 75% atuais. A exceção ficou por conta do indicador de resolutividade, o qual teve um aumento de 28 pontos percentuais, passando dos 43% anteriores, para 71% atuais, representando assim, um aumento na ordem de 65,12%.





Principais Desafios:

Nossos principais desafios passam pela retomada do crescimento dos nossos indicadores, além de continuar melhorando o percentual do índice de “resolutividade”.





Serviço de Informação ao Cidadão

SIC-DF:



O que é

O acesso às informações produzidas e armazenadas pelo Estado é um direito fundamental do cidadão, garantido pela Constituição Federal de 1988. No Distrito Federal a operacionalização desse direito ocorre através do sistema “ParticipaDF”, que pode ser acessado pelo endereço eletrônico: <https://sic.participa.df.gov.br>



Quantitativo

No terceiro trimestre, a Ouvidoria/TCB recebeu 13 solicitações de acesso à informação e todas elas foram respondidas dentro do prazo geral de resposta.



Outras Informações

Não houve registro dos moldes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).





Qualificação da Equipe Ouvidoria

Participação nos cursos: **Canva para Ouvidores** - Turma 2/2024, realizado de 30/07/2024 a 31/07/2024, na Escola de Governo do Distrito Federal - EGOV/DF; **Gestão do atendimento de Ouvidoria - turma 2/2024**, realizado de 06/07/2024 a 07/07/2024 na Escola de Governo do Distrito Federal - EGOV/DF; **Desenvolvendo Projetos de Ouvidoria - Turma 02/2024**, realizado nos dias 27 e 28/08/2024, na Escola de Governo do Distrito Federal - EGOV/DF; **Produzindo resultados de Ouvidoria - Turma 02/2024 e 3º Encontro de Autoridades de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI)**, realizado no dia 24/09/2024, na Escola de Governo do Distrito Federal - EGOV/DF e Participação no **3º Fórum de Governança da Controladoria-Geral do Distrito Federal - CGDF**, realizado no dia 05/09/2024, na Câmara Legislativa do Distrito Federal - CLDF





Como perspectiva para o próximo trimestre, continuaremos demonstrando o papel da Ouvidoria e a importância de utilizar os serviços oferecidos por ela. Destacamos também aprimorar a interlocução com as áreas técnicas e o contato com o público alvo da instituição.

